

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Kawasaki Motor Indonesia

PT Kawasaki Motor Indonesia didirikan pada tanggal 18 Februari 1994 sebagai perusahaan *joint venture* antara Kawasaki Heavy Industries, Ltd. – Jepang dengan salah satu perusahaan di Indonesia yaitu PT Sumber Selatan Nusa. Bisnis perusahaan bergerak dibidang kendaraan beroda dua dengan merek Kawasaki. Produksi pertama dimulai pada Maret 1995. diikuti dengan penjualan unit, *spare part* serta fasilitas servis . PT Kawasaki Motor Indonesia yang bertempat di Jl. Perintis Kemerdekaan Kelapa Gading, Jakarta Utara memiliki dua kegiatan utama yaitu merakit dan memproduksi komponen motor. Kapasitas produksi yang diberikan mencapai 200 unit pertahunnya, dengan mengacu pada filosofi “*MARCHING ON TO UNLIMITED IMPROVEMENT*” semangat juang dan kerjasama yang kokoh antara manajemen, pekerja, dan serikat buruh PT Kawasaki Motor Indonesia berencana dan produktivitas, dan disiplin. Untuk meraih target-target tersebut, beberapa upaya yang harus dilakukan secara berkesinambungan. Mulai pada pertengahan tahun 2008 yang lalu PT. Kawasaki Motor Indonesia mulai membentuk sebuah committee khusus yang bertugas untuk memperkenalkannya melalui pelatihan, membuat rencana implementasi dan pengembangannya, mengawasi pelaksanaannya, melakukan audit atau penilaian terhadap masing-masing bagian, dan memberikan masukan & melaporkan hasil kerjanya kepada manajemen.

## 4.2 PT. Kawasaki Unitrans Surapita

PT. Kawasaki Unitans Surapita menjadi salah satu dealer kawasaki yang terletak di kota Malang pada jalan Jl. Jaksa Agung Suprpto No.71, Samaan, Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65112, PT Kawasaki Surapita Unitrans merupakan badan usaha yang berkecimpung di dunia otomotif bisa disebut juga dengan dealer, dealer ini resmi berdiri pada 2November2000. Sebagai dealer utama, PT KawasakiSurapita Unitrans bertanggung jawab dalam segala hal yang berhubungan dengan proses pemasaran produk mobil pada wilayah Malang Raya dan sekitarnya. dealer ini melayani pendistribusian produk dari kawasaki motor indonesia yang bergerak di bidang otomotif khususnya roda dua dan juga melakukan kegiatan pemasaran produk Kawasaki Motor Indonesia..

Sebagai perusahaan yang *marketing oriented* PT Kawasaki Surapita Unitrans tidak melakukan produksi secara langsung melakukan *main dealer* yang berperan sebagai *brand owner* yang bertugas melayani segala bentuk pemasaran produk oleh perusahaan produksi, hal ini tentunya tidak lepas dari kegiatan komunikasi pemasaran yang di lakukan PT Kawasaki Surapita Unitrans untuk mengkomunikasikan produk yang ada dealer tersebut kepada masyarakat ataupun calon konsumen yang berada di wilayah malang dan sekitarnya sehingga nanti di harapkan ada hubungan timbal balik antara produsen dan konsumen.

### 4.2.1 Fasilitas dan pelayanan Dealer Kawasaki Unitras Surapita

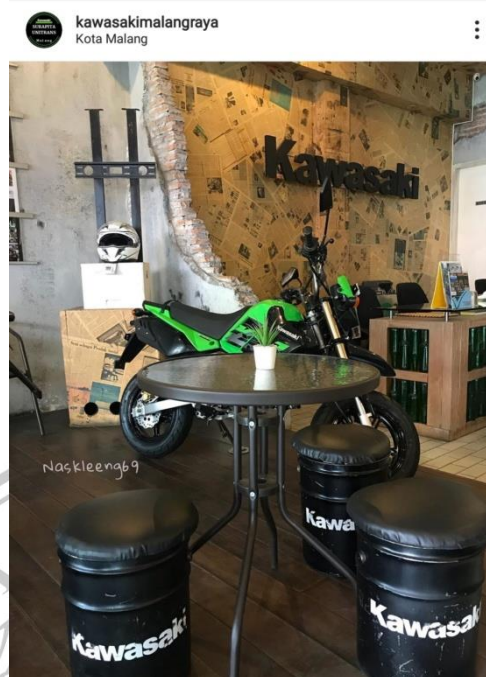
Pelayan dan fasilitas yang di sediakan oleh dealer Kawasaki Unitras Surapita untuk para konsumennya diantara lain :

1. Pelayan pembelian sepeda motor merek kawasaki dan pemesanan inden sepeda motor dengan kapasitas mesin besar
2. Pembelian *spare part* kelengkapan kendaraan bermotor bermerek kawasaki
3. *Service* kendaraan bermotor
4. *Food court* ruang tunggu konsumen



Gambar 4.1

*Ruang tunggu konsumen*



Gambar 4.2 media sosial Instagram 26 Mei 2019

*Ruang tunggu konsumen*



Gambar 4.3 sumber data peneliti pada 20 Agustus 2019

*Foodcourt konsumen*



Gambar 4.4 sumber data peneliti pada 20 Agustus 2019

*Ruang servis kendaraan*

#### 4.2.2 Visi dan Misi Perusahaan

##### VISI

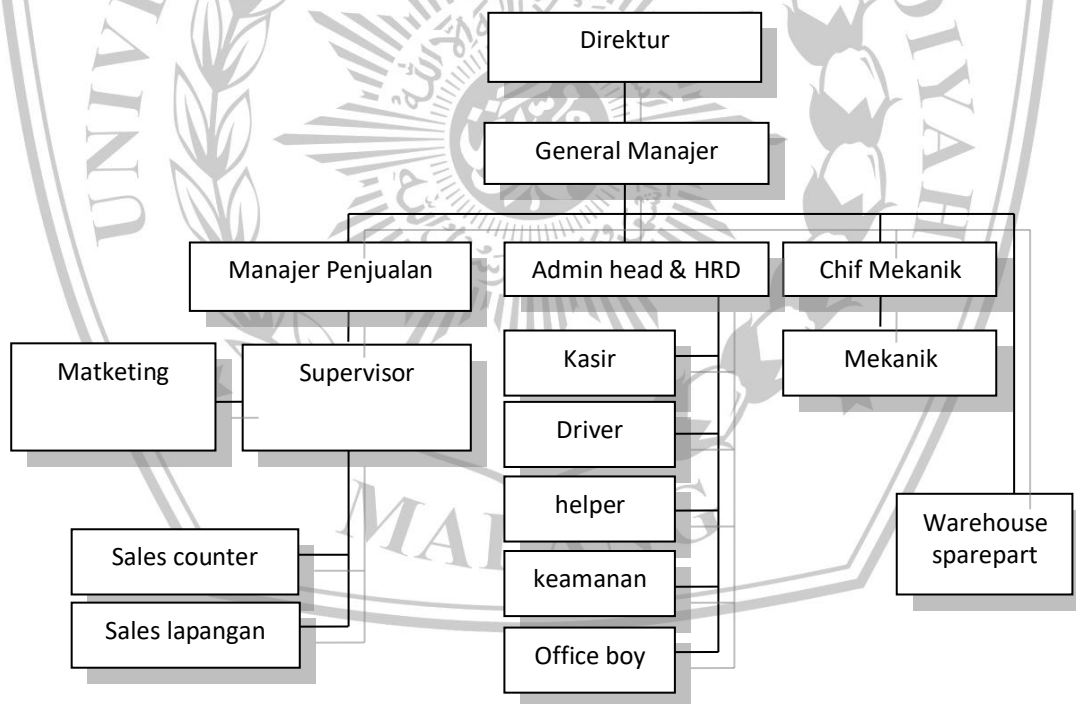
Menjadi Dealer sepeda motor Kawasaki terbaik dan tersehat di Jawa Timur

##### Misi

Memberikan nilai lebih kepada pelanggan Kawasaki dalam bentuk pelayanan terbaik serta memberikan keuntungan kepada semua *stake holder* secara *internal* maupun *external*.

#### 4.2.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dapat artikan sebagai mekanisme formal yang mana organisasi dikelola. Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola yang tetap berhubungan diantara fungsi-fungsi dan bagian, tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Struktur organisasi yang digunakan oleh PT. Kawasaki Surapita Unitrans adalah struktur lini (*line organisation*). Tipe ini divisualisasikan dengan adanya garis-garis lurus ke bawah dalam bagan organisasi yang menunjukkan wewenang yang bermula dari tingkat atas, hingga tingkat ke bawah hal ini berfungsi sebagai terkontrolnya wewenang dan tugas yang telah ditetapkan berikut adalah struktur organisasi yang dimiliki oleh PT Kawasaki Surapita Unitrans Malang



Gambar 4.5

**Sumber : Data peneliti**



Keterangan :

**Direktur** :pemegang kekuasaan tertinggi di perusahaan main dealer PT. Kawasaki Surapita Unitans memimpin dan mengorganisasikan perusahaan mengawasi jalannya perusahaan dan bertanggung jawab atas kinerja tujuan perusahaan.

**General manager (kepala cabang)**:bertugas mengawasi kinerja karyawan dan bertanggung jawab atas seluruh berlangsungnya kegiatan dealer mengawasi memiliki wewenang pada main dealer daerah

**Manajer Penjualan (marketing)** :Merencanakan program pemasaran *Purchasing sales* atau penjualan maupun pengiklanan kepada media, bertanggung jawab atas berlangsungnya proses kepada calon *costumer*

**Supervisor** :bertugasmengarahkan dan mengatur pemasaran dan penjualan produk memberikan solusi atas permasalahan sales lapangan maupun sales konter

**Sales** :melaksanakan berbagai program yang telah ditetapkan atasan untuk melakukan kegiatan promosi produk kepada masyarakat membangun relasi dengan masyarakat, melaksanakan penjualan dengan target perusahaan.

**Admin head & HRD** : melakukan rekapitulasi keuangan perusahaan mengeluarkan dana untuk operasional kerja karyawan membuat laporan kepada atasan, bertanggung jawab mengawasi kontrol kinerja karyawan, sebagai seleksi karyawan.

**Kasir** :Bertugas melayani transaksi pelayan pembelian dan segala jenis pembayaran yang berkaitan dengan dealer

**Driver** :Driver pada PT Kawasaki Surapita Unitrans bertugas untuk mengantarkan barang maupun proses evakuasi kendaraan customer yang membutuhkan perawatan jasa mekanik dengan cara menghubungi dealer

**Helper** :Menangani proses pengurusan surat kendaraan pengecekan barang produksi inden

**Office Boy** : Bertugas atas kebersihan lingkungan perusahaan agar terciptanya kenyamanan bagi pekerja maupun *customer*

**Keamanan (security)** :Tugas dari seorang security menjaga keamanan perusahaan, dari gangguan yang menghambat ataupun mengancam perusahaan

**Warehouse sparepart** :melayani konsumen yang berkaitan dengan pembelian *sparepart* kelengkapan kendaraan merek kawasaki

**Chief Mekanik** :kepala bagian mekanik yang bertanggung jawab atas kinerja teknisi mekanik dan mengembangkan pengetahuan para mekanik

**Mekanik** :bertugas melayani perbaikan kendaraan kawasaki, mesin maupun non mesin

#### 4.2.4 Aktivitas Pemasaran

Dalam sebuah perusahaan tentunya melaksanakan kegiatan pemasaran untuk berlangsungnya perusahaan tersebut dalam hal ini beberapa kegiatan yang dilakukan oleh PT.Kawasaki Surapita Unitrans dalam pemasaran antara lain hal yang menunjang upaya pelaksanaan pemasaran dengan melakukan sebuah pengiklanan, penjualan secara langsung dan juga promosi. Pelayanan terhadap konsumen tentunya menjadi prioritas PT.Kawasaki Surapita Unitrans. Dalam menangani calon konsumen, cara menyambut konsumen ketika datang ke dealer



tersebut, disisi lain PT.Kawasaki Surapita Unitrans juga melaksanakan berbagai event dengan tujuan pemasaran yang nantinya meningkatkan nilai jual perusahaan, berbagai media dalam penyampaian kepada calon konsumen dan mengenalkan perusahaan kepada masyarakat salah satunya pemberitaan di Jawa pos mengenai PT.Kawasaki Surapita Unitrans selain itu media yang digunakan melalui media sosial Instagram dalam menyampaikan berbagai event yang diadakan. Di luar event ada juga berbagai promo menarik yang disediakan oleh pihak perusahaan



Gambar 4.6

(Launching produk postingan Jawa pos)



Gambar 4.7

(Promo melalui media sosial Instagram 8 Juli 2019)



Gambar 4.8 media sosial instagram akun kawasaki malang raya

Pada 15 September 2019

(event trail adventure wajak)



Disukai oleh krackermalang dan 45 lainnya

kawasakimalangraya Wani Jalur, Wedi Luwe 😊  
KLX ngetril duluan!

Kunjungi Showroom Kami :

PT SURAPITA UNITRANS  
Jl Jaksa Aquna Suprpto 71 Klojen, Malang

Gambar 4.9 media sosial instagram akun kawasaki malang raya

Pada 15 September 2019

(event trail adventure wajak)